

メソッドシート 仕事後の顧客連絡時における電話原稿1/2

＞ ステップ1

顧客に電話します。

☎ 「もしもし、お客様、私はXXXXXX で、マセラティディーラーです[市町村]

- 顧客は不在

A. 誰も電話に出ない (伝言例)

「もしもし、XXXX様、マセラティディーラーのXXXXXX です[市町村]。お客様の{車}を[日付]に搬入いただき、ありがとうございました。今回のご来店で十分ご満足いただけましたものと存じます。何かご質問がございましたら、XX XXの弊社亜負ヌーセールス部にお問い合わせ願います。(電話番号)近日中満足度調査のメールで送らせていただきます。お時間ありがとうございました。"良い一日/夕べをお過ごしください。"

B. 電話に出たのは顧客ではない

「いつ、XXXX様はお戻りになるでしょうか？」

C. 電話に出たのは顧客だったが、忙しい。

「分かりました、お客様。いつごろ、お電話してもよろしいでしょうか？」

＞ ステップ2 (BおよびCの場合)

☎ 「お客様とお話したいのですが、XXX様をお願いいたします。」

＞ ステップ3 (BおよびCの場合)

「もしもし、XXXX様、お[車]を[日付]に搬入いただき、ありがとうございました。それから、弊社のサービスに十分ご満足いただけましたでしょうか」。

＞ ステップ4 A

- アフターセールスで大変満足または満足した顧客

☎ 「弊社がお車をお世話させていただいた中で、特に気に入っていただけたのは何だったか、お聞かせいただければ幸いです

メソッドシート 仕事後の顧客連絡時における電話原稿2/2

▶ ステップ4 B

- ・アフターセールスに不満の顧客

🗨️ 「詳しくお聞かせ願えないでしょうか? 理由をお聞かせいただけないでしょうか?」

1) 顧客が説明をしてきた場合:

🗨️ お言葉承りました。直ちに、弊社のアフターセールスサービスに連絡させましょうか?」(遅くともD+1で作業)。「いつ、お時間をいただけるでしょうか?」

2) 顧客は説明したがない:

🗨️ 「直ちに、弊社のアフターセールスサービスに連絡させましょうか?」(D+1で作業)。「いつ、お時間をいただけるか教え願えれば、予定に入れさせていただきます」



(アポ確定+ステップ8に進む)

▶ ステップ4 C

- ・顧客がアフターセールスに不満足なのは、修理が未完成あるいは未着手だったためです、再来店させられたためです(顧客がワークショップにいたのに、店が顧客に電話をする時に気づかなかったという例外的なケース)。

🗨️ 「この件でご不便をおかけして申し訳ありません。アフターセールスマネージャーのXXXXに、直ちに連絡させましょうか?」(D+1で作業)「いつがご都合がよろしいですか?」

(アポ確定+ステップ8に進む)



▶ ステップ5

🗨️ 「弊社のサービスを向上させる上で、何かご提案やコメントがお有りでしょうか?」